

“YO CREO EN INFOTEP”
Silvia Montoya Duffis, Rectora

**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA
VIGENCIA 2019**

**Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Andrés Islas
INFOTEP SAI**

Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina

2019

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. DIAGNOSTICO	5
2. OBJETIVOS.....	6
2.1. Objetivo General.....	6
2.2. Objetivos Específicos.....	6
3. MARCO TEÓRICO	7
4. NORMATIVIDAD.....	9
4.1. MARCO LEGAL.....	9
4.2. DECRETOS.	10
5. IDENTIFICACIÓN DE CIUDADANOS Y TEMAS DE MAYOR INTERÉS	11
5.1. PERSONA NATURAL.....	11
5.2. PERSONA JURÍDICA	11
6. ÁREAS MISIONALES CON ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	12
7. CANALES DE ATENCIÓN Y ACTIVIDADES	13
7.1. VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES	13
7.1.1. Acciones	13
7.2. LÍNEA TELEFÓNICA	15
7.2.1. Acciones	15
7.3. CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL.....	16
7.3.1. Acciones	16
7.4. BUZÓN DE SUGERENCIAS.....	17
7.4.1. Acciones	17
7.5. PÁGINA WEB INSTITUCIONAL.....	18
7.5.1. Acciones	18

7.6. REDES SOCIALES.....	18
7.6.1. Acciones	18
8. ACCIONES TRANSVERSALES	20
9. INCORPORAR A LA CIUDADANÍA EN LA EJECUCIÓN DE POLÍTICAS O PROGRAMAS O SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	21
10. INCORPORAR A LOS CIUDADADANOS EN EL CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD.	23

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es una de los componentes fundamentales del manejo de los recursos públicos, de esta forma la ciudadanía conoce las actividades que hacen las instituciones, cuestionan acerca del funcionamiento, aportan para la visibilidad de los recursos en actividades que los beneficien como ciudadanos, es por esto que año a año se aúnan esfuerzos para la construcción conjunta entre la institución y la comunidad.

Es por esto que en la participación de las personas, podrían identificar aspectos que por diferentes razones no son tenidas en cuenta para la planeación estratégica de la institución.

Lo que se busca es que los ciudadanos participen de manera activa, disponer de los canales necesarios para que la comunidad se involucre y haga uso de las herramientas para tal fin.

Este plan busca describir los espacios en que la comunidad participará activamente acorde con lo establecido en la normatividad legal vigente, relacionando así los deberes y derechos de la población.

1. DIAGNOSTICO

De acuerdo con los lineamientos del orden nacional y con el fin de contextualizar la estrategia de participación ciudadana, se realiza el autodiagnóstico de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG V2. En donde se evaluaron las condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana

2. OBJETIVOS

2.1. *Objetivo General*

Identificar y definir las acciones propuestas por el INFOTEP SAI para el fomento e incremento de la participación ciudadana en la construcción de planes, programas, gestión institucional y en la evaluación de los resultados.

2.2. *Objetivos Específicos*

- ✚ Informar al ciudadano sobre los espacios definidos para la participación ciudadana que promoverán una comunicación permanente sobre los eventos y acciones relacionadas con la gestión del INFOTEP SAI.
- ✚ Contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional y a la gestión participativa a través de iniciativas dirigidas a la ciudadanía isleña, raizal y en general a la institución.
- ✚ Desarrollar la estrategia y espacios definidos que permitan al INFOTEP SAI fortalecer la participación en la formulación, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y políticas que en la institución establezca para el cumplimiento de su Plan de Desarrollo.

3. MARCO TEÓRICO

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Participación ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.

Así mismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

Diálogo: Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

Canal de comunicación: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

Medio de comunicación: Son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos.

Información: Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

Información Pública: Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Rendición de cuentas: es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

Transparencia: El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley.

Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano: Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

4. NORMATIVIDAD

4.1. MARCO LEGAL.

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 472 de 1998. Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 720 de 2001. Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

4.2. DECRETOS.

Decreto 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2693 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones

5. IDENTIFICACIÓN DE CIUDADANOS Y TEMAS DE MAYOR INTERÉS

5.1. PERSONA NATURAL

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS	DE COMPORTAMIENTO
Ubicación	Tipo y número de documento.	Acceso a canales	Trámites o servicios requeridos
	Género	Uso de los canales	
	Grupo Familiar	Conocimiento de la entidad	
	Actividad Económica		
Clima	Estrato Socio Económico	Lugar de encuentro	
	Vulnerabilidad	Eventos	
	Ocupación		
	Raza – Etnia		

5.2. PERSONA JURÍDICA

GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS
Ubicación Principal	Tipo de Organización	Trámites requeridos
	Fuente de Recursos	
Dispersión	Sector	
	Nivel Territorial	

6. ÁREAS MISIONALES CON ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La planeación y direccionamiento estratégico de la institución, en conjunto con los procesos misionales de Infotep identificaron los siguientes espacios de participación ciudadana, estos son:

- ✚ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- ✚ Conversatorio con padres de familia y estudiantes.
- ✚ Conversatorio con egresados.
- ✚ Encuesta de satisfacción.
- ✚ Foros temáticos.
- ✚ Gestión institucional.

7. CANALES DE ATENCIÓN Y ACTIVIDADES

El INFOTEP SAI dispone los siguientes canales y medios que le facilitan al ciudadano ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes.

Por estos medios y haciendo usos de los diferentes canales, los ciudadanos pueden realizar ejercicios de interlocución con la institución, Informarse sobre el avance de la gestión institucional y promover espacios de doble vía. Para esto el INFOTEP SAI cuenta con los siguientes canales de atención al ciudadano.

7.1. VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES

La institución ha determinado dentro de su protocolo de atención presencial los siguientes aspectos importantes para el único momento de verdad que define la relación entre el ciudadano e Infotep.

Presentación personal: Los funcionarios de Infotep deben tener una adecuada presentación apropiada con el rol que desempeñan, algunas personas de acuerdo como lo estipule la ley utilizaran uniforme distintivo y todos deben portar el carnet en un lugar visible.

Comportamiento: Es esencial mantener una adecuada forma de proceder frente a los estímulos y relación frente al entorno en el que se desempeñan y la relación con el ciudadano, es importante mantener una expresión facial adecuada, mirando a los ojos.

La voz y el lenguaje: se sugiere mantener un tono de voz suave, vocalizando de manera clara para la comprensión de la información.

7.1.1. Acciones

El Vigilante:

- Saludar inmediatamente de manera amable antes de que el ciudadano salude primero.

- Hacer un contacto visual.
- Solicitar información del lugar hacia donde se dirige el ciudadano.
- Solicitar verificación de los equipos que ingresa a la institución y relacionarlos en la bitácora en caso que no porte un equipos, igual se relaciona e ingreso del ciudadano.
- Se debe revisar los maletines o paquetes con el fin de garantizar la seguridad de los que se encuentran en la institución.
- Indicar claramente al ciudadano la ruta adecuada hacia el lugar donde se dirige.
- Si por alguna razón se debe ausentar del puesto de trabajo por pocos minutos, solicitar a otro funcionario que lo reemplace por el espacio de tiempo.

En la oficina de ventanilla única y en las demás dependencias.

- Saludar inmediatamente de manera amable antes de que el ciudadano salude primero.
- Dirigirse al ciudadano* como Señor o Señora.
- Escuchar atentamente su solicitud en forma atenta, siempre utilizando palabras amables.
- Si es la radicación de un documento, se relaciona en la planilla y se entrega un recibido al ciudadano.
- Si la solicitud no puede ser resulta en el momento, se debe explicar al ciudadano las razones por las cuales no se puede resolver en el momento y especificar las fechas estimadas en las que se le entregara la respuesta y los medios.
- Previo a la finalización del servicio es importante preguntar si hay algo más en los que se puede colaborar con el objetivo que sea el ciudadano quien finalice la atención y no el funcionario.
- Si la atención presencial con el ciudadano finaliza, se solicita calificación al servicio.

* Esta atención aplica para los distintos grupos ciudadanos, afrocolombianas, raizales, palenqueras o gitanos, se puede usar lenguaje por medio de señas o gráficos para tener una mejor interacción.

Para los ciudadanos con atención especial como lo son discapacitados, adulto mayor, mujeres con niños en brazos y mujeres en estada de embarazo (se especificará con un letrero).

7.2. LÍNEA TELEFÓNICA

7.2.1. Acciones

En cuanto a la atención al ciudadano de manera telefónica, es importante mantener un tono de voz suave ni muy alto ni muy bajo, de esta manera se podrá escuchar atentamente al requerimiento o atención específica, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Saludar primero: al recibir la llamada se debe contestar de la siguiente manera: “Buenos días o tardes, INFOTEP, le habla (nombre del funcionario), en que le puedo colaborar”, es te va a ser el saludo inicial al momento de recibir cualquier llamada independientemente que sea una extensión interna.

Escuchar atentamente: es importante escuchar de forma atenta las inquietudes del ciudadano para saber si es en esa dependencia o en otra en la que atenderán su requerimiento.

Pasar a otra extensión o dependencia: Si es necesario pasar la llamada del ciudadano a otra dependencia interna, se debe contestar de la siguiente manera: “espere un minuto transfiero su llamada a la dependencia (nombre de la dependencia) ahí le contestaran a su inquietud, en el caso que se caiga su llamada por favor marcar el teléfono 5125770 y (número de la extensión)”

Finalizar la llamada: antes de finalizar la llamada, es necesario preguntarle al ciudadano si su atención, requerimiento, queja o reclamo fue resuelto en esta llamada, si la respuesta es

positiva se finaliza de la siguiente manera: “muchas gracias por llamar a INFOTEP, recuerde que le hablé (nombre del funcionario)”; en el caso que no hay sido resulta su duda lo invita a utilizar el medio presencial.

7.3. CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Para la atención por correo electrónico se sugieren las siguientes recomendaciones con el fin dar un buen uso a este canal de comunicación e interacción con el ciudadano.

7.3.1. Acciones

- El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Seguir los procedimientos establecidos por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo requieren conocer la respuesta. En ocasiones se envía copia a personas a quienes no les compete, lo que genera ocupación in-necesaria de la capacidad de los buzones de correo de otros servidores de la entidad.
- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (escrito/presencial).
- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un funcionario.
- Iniciar la comunicación con frases como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”. Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios, esto denota que el remitente está gritando o molesto, o haciendo énfasis en algo que ya explico.
- Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa.
- Si se requiere adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El funcionario debe asegurarse de que bajo su firma aparezcan todos los datos necesarios para que la persona lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes del envío. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Cuando se dé respuesta a PSQRD directamente desde el correo electrónico institucional de cada funcionario, se deberá solicitar al ciudadano la calificación del servicio, incluyendo en el correo de respuesta, el Link para el diligenciamiento de la Encuesta correspondiente.

7.4. BUZÓN DE SUGERENCIAS

La institución cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en la oficina de admisiones.

7.4.1. Acciones

Se dispone de una hoja y un bolígrafo con el fin de que el ciudadano realice su sugerencia con respecto a las OPAs o Trámites que se ofrecen al interior de la Institución así como alguna felicitación o reconocimiento a los funcionarios de planta, contratistas y catedráticos.

7.5. PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

La página web cumple con los parámetros establecidos para mantener informada a la comunidad y enviar y recibir respuesta de las PQRSD y su respectivo seguimiento.

7.5.1. Acciones

Ingresar a la página Web Institucional www.infotepsai.edu.co

De acuerdo a la necesidad ingresar al botón atención al ciudadano, si es para recibir atención en línea <https://infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/atencion-en-linea>

En caso que requiera hacer seguimiento a las PQRSD <https://infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2>

7.6. REDES SOCIALES

Las redes sociales, según lo previsto por el Manual de Atención a la Ciudadanía, no se consideran como canal para la presentación de PSQRDs, sin embargo claramente son un espacio de interacción con la ciudadanía.

7.6.1. Acciones

En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes impersonales.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

8. ACCIONES TRANSVERSALES

Infotep ha determinado como acciones transversales para la participación ciudadana

Como insumo: esto porque la necesidad y la demanda ciudadana de obtener y hacer valer los derechos y deberes es común a todas las sociedades, aun cuando su realidad contextual difiera en la región por las particularidades estructurales de cada una.

Como herramienta de enfoque multidimensional del control: porque con la incorporación del componente de la participación ciudadana en la fiscalización superior, aunque de manera incipiente, los paradigmas han iniciado un proceso de transformación, procurando que el ejercicio del control trascienda el enfoque meramente economicista, en el que se privilegian los factores económicos/presupuestarios por encima de los sociales.

Como mecanismo de participación del sistema democrático: con el fin de promover distintos mecanismos de involucramiento de los ciudadanos en aras de que éstos ejerzan, por derecho propio, su insustituible papel en el control social del uso correcto, eficiencia, eficaz, económico, equitativo, ético y sostenible de los fondos públicos.

9. INCORPORAR A LA CIUDADANÍA EN LA EJECUCIÓN DE POLÍTICAS O PROGRAMAS O SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Por medio de los diferentes canales de atención se busca la incorporación de la ciudadanía

CANAL DE ATENCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCIÓN
<i>Ventanilla Única de Tramites</i>	Avenida Colombia Barrio Sarie Bay. Instalaciones del INFOTEP	Habilitada de lunes a viernes en horario 8:00 am – 12:00 pm 3:00 pm – 7:00 pm. (Administrativos) 2:00 pm – 10:00 pm (Académica)	Por este medio se reciben, radica las solicitudes y comunicaciones que ingresan al INFOTEP SAI por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias.
<i>Línea Telefónica</i>	+ 57 (8) 5125770	Atención de lunes a viernes en horario 8:00 am – 12:00 pm 3:00 pm – 7:00 pm.	Se brinda información personalizada sobre los trámites y servicios competentes en la institución.
<i>Correo electrónico institucional</i>	info@infotepsai.edu.co	El Correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas	Este canal de atención virtual permite la recepción de consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás trámites notificados por el ciudadano.

<p><i>Buzón sugerencia</i></p>	<p>Avenida Colombia Barrio Sarie Bay. Instalaciones del INFOTEP SAI</p>	<p>El buzón está Habilitada de lunes a viernes en horario 8:00am – 12:00pm 3:00 pm – 7:00 pm</p>	<p>Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los ciudadanos. Este canal es presencial cuya ubicación es en las instalaciones del INFOTEP SAI.</p>
<p><i>Página web institucional</i></p>	<p>www.infotepsai.edu.co - Opción Nuestra institución. - Opción Contáctenos.</p>	<p>La página web institucional se encuentra habilitado las 24 horas. Los requerimientos se gestionan en los días hábiles.</p>	<p>Por este canal el ciudadano conoce e investiga sobre información en general disponible por la institución. Adicional se encuentra la opción P.Q.R.S. en el que el ciudadano puede plantear una petición, queja, reclamo y/o denuncia. Por la página institucional también es posible enviar correo electrónico solicitando alguna información de su interés.</p>
<p><i>Redes Sociales</i></p>	<p>Twitter:@INFOTEPISLAS, Facebook: INFOTEP SAI, y YouTube: INFOTEPSAI</p>	<p>La atención por estos canales es en tiempo real.</p>	<p>Por estos canales el INFOTEP SAI comparte información de interés educativo. Generando además comunicación de doble vía logrando estrechar la relación con los ciudadanos.</p>

10. INCORPORAR A LOS CIUDADADANOS EN EL CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD.

CRONOGRAMA						
TEMATICA PARA LA PARTICIPACIÓN	GRUPO DE INTERES	ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Encuesta de Satisfacción	Estudiantes	Encuesta	Medir la percepción de los estudiantes en cuanto a los servicios prestados, y a partir de allí aplicar acciones de mejoras contando con los resultados del diagnóstico.	Evaluación Académica	Junio 2019 y Diciembre 2019	Gestión Académica
Encuesta de Satisfacción	Estudiantes	Encuesta	Medir la percepción de los estudiantes en cuanto a los servicios prestados, y a partir de allí aplicar acciones de mejoras contando con los resultados del diagnóstico.	Servicios de bienestar (Gimnasio, Servicios de Psicología y Egresados)	Gym Mensual Psicología cada vez que se presta el servicio Egresado una vez al año	Bienestar Universitario
Encuesta de Satisfacción para los servicios de investigación	Gremios y Sector Productivo	Encuesta	Medir el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios (Gremios y Sector Productivo) de los servicios de investigación	Servicios de investigación	Cada vez que se preste el servicio o investigación que se realice	Investigación
Conversatorio con egresados	Estudiantes	Convocatoria	Promover la participación de estudiantes en la actualización del Proyecto Educativo Institucional – PEI y la formulación de las políticas del egresado	Identificar aspectos relevantes y estratégicos para la actualización del PEI	Octubre 2019	Bienestar Universitario
Conversatorio con padres de familia y estudiantes	Padres de familia y Estudiantes	Dialogo	Conocer las inquietudes de los padres de familia y estudiantes para socializarle los avances en la gestión académica y los procesos de articulación	Socializarle los avance de la gestión institucional, avances en proceso de articulación y conocer inquietudes	Julio 2019	Extensión Articulación
Foros Temático	Comunidad, Estudiantes Administrativos, Docentes, Egresados	Foros	Exponer temas de interés y sobre alguna problemática que afecte a la comunidad institucional isleña y a la ciudadanía	Realizar foros temáticos en el que se proponen y se debaten temas de interés frente a la ciudadanía	Agosto 2019	Extensión Proyección social

Audiencia Publica	comunidad Infotep y ciudadanía	Audiencia Publica	Rendir cuenta a la comunidad Infotep SAI y ciudadanía sobre los resultados de la gestión	Rendir cuenta a la comunidad Infotep SAI y ciudadanía sobre los resultados de la gestión	Noviembre 2019	Rectoría
Gestión Institucional por medios	Comunidad local	Estrategias de publicidad	Informar a la opinión publica temas de interés sobre la institución	Informar a través de los diferentes medios de comunicación (Página web, redes sociales, carteleras institucionales, entre otros) a nivel local, los avances de la gestión y temas de actual interés a la ciudadanía	Periódico	Todos los procesos misionales